



# SÍNDIC MEMORIA 2004

SÍNDIC

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

## SUMARIO

- PRESENTACIÓN 3
- DATOS DESTACADOS DEL AÑO 2004 4-9
- COLECTIVOS CON ESPECIAL NECESIDAD DE PROTECCIÓN
  - Tercera edad 10
  - Personas discapacitadas 11
  - Nuevas formas de pobreza 11
  - Mujeres y situación de violencia 12
  - Niños y adolescentes en situación de desprotección 12
  - Inmigrantes y administración pública 14
  - Derechos de los internos en centros penitenciarios 15
- DERECHOS SOCIALES Y ECONÓMICOS
  - Educación 16
  - Salud 17
  - Derechos laborales y prestaciones de seguridad social 18
  - Derecho a la vivienda 18
  - Relación con el medio natural 19
  - Urbanismo 20
- OTROS DERECHOS CONSTITUCIONALES Y ESTATUTARIOS
  - Derechos lingüísticos 22
  - Derechos de participación 22
  - Derechos de los consumidores 23
  - Libertad, seguridad y administración de justicia 24
  - El derecho a una buena administración 25
  - Función pública 26
- PROYECCIÓN INSTITUCIONAL 27-29
- PROGRAMA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL 30-31



La Memoria que presentamos pretende hacer balance de las actividades llevadas a cabo desde nuestra Institución durante el último año. En esta ocasión, antes de repasar el año 2004, me gustaría destacar que éste ha sido un año de transición, marcado por el relevo en la Institución, ya que el día 1 de julio tomé posesión del cargo de síndic. Y lo hice desde el reconocimiento de la tarea realizada por el síndic Anton Cañellas durante los últimos años, y con la ilusión y las ganas de trabajar para conseguir una mejor proyección pública de nuestro trabajo.

Hemos cerrado el año 2004 con un aumento del 14% de quejas y consultas, procedentes de toda Cataluña. Hemos tenido mucho trabajo para poder atender y gestionar las dudas y reclamaciones de las personas que se han dirigido a nosotros. Y espero que en el futuro este trabajo se multiplique, porque mi voluntad es llegar a todos los rincones y colectivos que integran la realidad de nuestro territorio y de nuestra sociedad.

Con esta finalidad hemos cambiado la imagen corporativa del Síndic, para mostrarnos tal como somos: próximos, accesibles y útiles. En esta misma línea tenemos previstas varias actuaciones, como por ejemplo una mayor presencia en los medios de comunicación, así como hacernos cada vez más presentes en las entidades sociales, en las escuelas, en los hogares de personas inmigrantes o en las prisiones.

Queremos estar cada vez más cerca de las personas, especialmente en la defensa de los derechos de los colectivos que más lo necesitan, solucionando problemas concretos y de una manera próxima y directa. Pero, además de velar por los derechos de las personas, también queremos hacer una tarea de pedagogía social para que todos adquiramos el compromiso y la responsabilidad que también tenemos con la sociedad que integramos.

Sabemos que nuestro trabajo es efectivo y estamos trabajando para mejorar cada vez más esta eficacia. Para conseguirlo, deseo contar con todas las complicidades posibles, tanto de las administraciones como de otros organismos, empresas e instituciones con las que, ahora o en el futuro, necesitamos trabajar de forma conjunta. Porque nuestro principal objetivo es que el Síndic sea cada vez más, y con la ayuda de todos, el defensor de las personas.

Soy consciente de que es mi tarea asegurar el derecho de todo el mundo a tener una buena administración, y que eso significa que, con mi equipo, tenemos que actuar al mismo tiempo como supervisores y como colaboradores de la administración, con el objetivo de construir, entre todos, un país cada día más justo y solidario.

Rafael Ribó  
Síndic

## DATOS DESTACADOS DEL AÑO 2004

El número total de actuaciones registradas en 2004 ha sido de 5.276, un 14% más que las recibidas durante el año 2003. Ha sido un crecimiento importante, visto que el incremento de los años anteriores oscilaba entre el 2% y el 4%.

De estas actuaciones, el 55% corresponde a quejas, casi un 1% a actuaciones de oficio y un poco más del 44% a consultas telefónicas o presenciales.

El Síndic ha mantenido las salidas al territorio con la voluntad de potenciar la proximidad y facilidad de acceso a la Institución desde cualquier punto de Cataluña. El año 2004 el Síndic visitó Sant Feliu de Llobregat, Sabadell y Sort, donde atendió numerosas quejas y consultas.

En las páginas siguientes se pueden ver, con detalle, las áreas temáticas que han tenido un mayor número de actuaciones, así como la distribución geográfica de las quejas y consultas.

### Las administraciones aceptan las recomendaciones del Síndic en un 93% de los casos

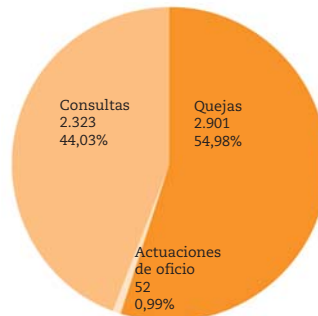
De las actuaciones en las que el Síndic ha hecho una recomendación o una sugerencia, la Administración afectada ha aceptado la resolución en un 93% de los casos. Como se aprecia en el último gráfico de la página 5, sólo en un 2,2% de los casos en los cuales la Administración responde, no acepta las recomendaciones hechas.

Debemos tener en cuenta que nos estamos refiriendo al 27,3% de los casos que ha tramitado el Síndic. El resto de actuaciones, o bien el Síndic considera que no se ha producido

irregularidad de la administración o todavía están pendientes de respuesta o la administración no ha respondido nunca. En otros casos el Síndic no entra a investigar porque no es competencia suya o porque el propio interesado renuncia a ello.

Para reducir los tiempos de respuesta, el Síndic ha adoptado algunas medidas. Ahora hace sólo una reiteración de la petición de información a la Administración afectada, al cabo de un mes de haberla solicitado. Este cambio pretende concienciar a las administraciones sobre la importancia de acelerar el proceso de respuesta.

### Número y tipo de actuaciones año 2004

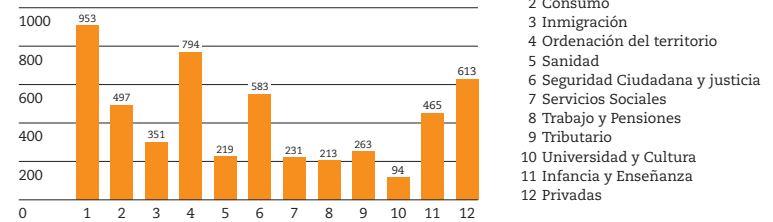


Quejas: acciones que realizan las personas con el fin de manifestar su disconformidad o insatisfacción por la actuación o falta de actuación de la administración pública.

Consultas: acciones que realizan las personas con el fin de obtener información y orientación sobre un determinado asunto. Si es susceptible de presentar una queja se informa a la persona sobre cómo realizarla y, si no lo es, se le indica dónde informarse o solucionar el asunto.

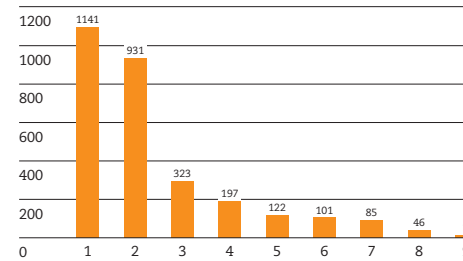
Actuaciones de oficio: investigaciones a iniciativa del Síndic que se realizan cuando se considera oportuno abrir un expediente en defensa de los derechos de las personas, ya sea para controlar las actuaciones de las administraciones públicas o para velar en situaciones de hechos sociales relevantes.

### Actuaciones por materias



- Administración General
- Consumo
- Inmigración
- Ordenación del territorio
- Sanidad
- Seguridad Ciudadana y justicia
- Servicios Sociales
- Trabajo y Pensiones
- Tributario
- Universidad y Cultura
- Infancia y Enseñanza
- Privadas

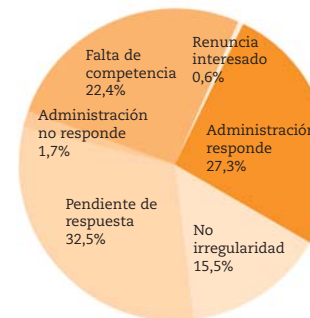
### Actuaciones según la Administración afectada



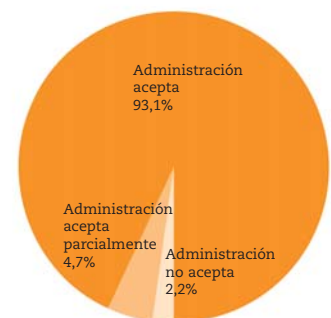
- Administración local
- Administración autonómica
- Administración periférica del Estado
- Administración estatal
- Privadas
- Administración judicial
- Servicios públicos privatizados
- Colegios profesionales, universidades y cámaras
- Otras administraciones

Privadas: acciones que no entran en las competencias del Síndic. En el caso de las consultas, la detección de incompetencia se realiza con antelación a la apertura del expediente. En el caso de las quejas, se puede detectar, cuando se investiga el expediente más a fondo, que se trata de cuestiones de ámbito privado y, por lo tanto, quedan fuera de las competencias del Síndic.

### Estado de las actuaciones a 31 de diciembre



### Grado de aceptación de la respuesta de la Administración



## Rafael Ribó es elegido Síndic de Greuges

El día 1 de julio tomó posesión como Síndic Rafael Ribó i Massó, en un acto que se celebró en el Parlamento de Cataluña y que fue presidido por el presidente de la cámara, Ernest Benach. Ribó sustituye a Anton Gañellas i Balcells, que estuvo al frente de la Institución desde 1993.

© Jordi Campenyeres



El nuevo Síndic, que nació en Barcelona en el año 1945, es licenciado en Ciencias Económicas y en Derecho por la Universidad de Barcelona, y doctor en Ciencias Políticas, Económicas y Comerciales por la misma Universidad

## Cambios en la organización interna

Durante el año 2004 se ha implantando un nuevo modelo de organización en la Institución, motivado por el aumento de trabajo que se está produciendo y por los nuevos retos establecidos, como por ejemplo impulsar la tarea del Síndic y acercarle a todas las personas que viven en Cataluña. Con este objetivo se ha creado la figura de los coordinadores de área. Esta figura comporta la

división de las diferentes áreas de actuación de la Institución en cuatro grandes bloques, de manera que el coordinador es el responsable de potenciar y dirigir las tareas de cada una de estas actividades, tanto con respecto a los temas relacionados directamente con la tramitación de quejas y expedientes de oficio como con respecto a la relación con los ciudadanos y otras instituciones.

Las coordinaciones son las siguientes:

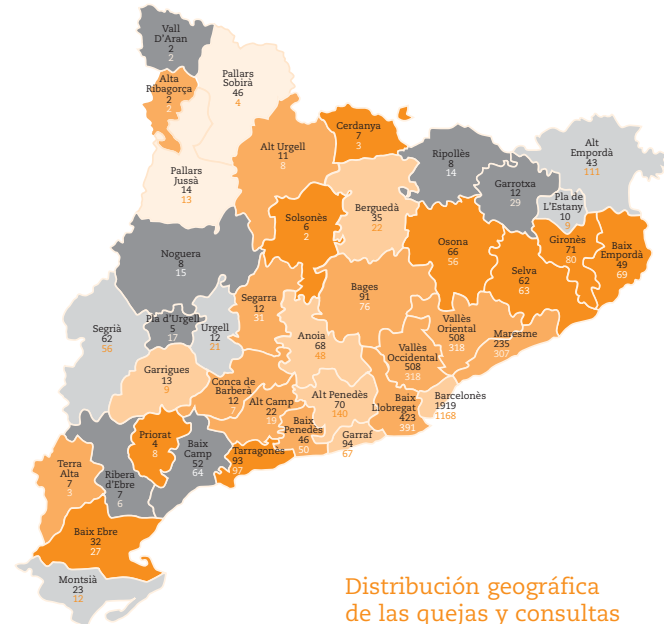
**Relaciones sociales e institucionales**, que incluye los ámbitos de ordenación del territorio (medio ambiente, urbanismo y vivienda), fiscal-tributario, universidades y cultura. Esta coordinación también incluye las relaciones con las organizaciones sociales, relaciones institucionales y el servicio de atención a las personas.

**Seguridad pública y prisiones**, que incluye instituciones penitenciarias, seguridad pública, administración de justicia y asuntos religiosos.

**Estudios y Relaciones con el Parlamento**, que incluye el ámbito de administración general (procedimiento administrativo, función pública, responsabilidad patrimonial y participación en asuntos públicos), las relaciones con el Parlamento y la coordinación de estudios e investigaciones.

**Salud y Asuntos sociales**, que incluye los ámbitos de sanidad, consumo, servicios sociales, trabajo y pensiones.

En diciembre de 2004 también se creó el área de comunicación, que integra las tareas habituales de gestión y relación con los medios de comunicación con otras actividades encaminadas a reforzar el posicionamiento de la Institución. Esta medida tiene como objetivo prioritario consolidar el reconocimiento social de la Institución y de sus funciones, y facilitar el acceso a la Institución, especialmente de quienes más lo necesitan por su vulnerabilidad.



## Distribución geográfica de las quejas y consultas

En cifras absolutas, el número de actuaciones más elevado proviene de personas residentes en las comarcas más pobladas, que son el Barcelonès, el Vallès Occidental y el Baix Llobregat. Sin embargo, si se relacionan las quejas por el número de habitantes de cada comarca, se observa que el Pallars Sobirà y el Pallars Jussà son las únicas comarcas en las que se ha registrado una queja por cada 1.000 habitantes. En el Berguedà, les Garrigues, el Barcelonès, l'Alt Penedès, el Garraf y l'Anoia se ha presentado una queja por cada grupo de 1.000 a 1.500 habitantes.

En 2004 el Síndic se desplazó a las comarcas Baix Llobregat, Vallès Occidental y Pallars Sobirà para atender de primera mano las quejas de sus habitantes. Como pasa habitualmente a raíz de estas visitas, las tres comarcas han registrado este año un incremento de peticiones dirigidas al Síndic, especialmente Pallars Sobirà, donde se ha pasado de 4 quejas y consultas en 2003 a 46 en el año 2004.

## Número de actuaciones (quejas y consultas) relacionado con el índice de población.

Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones, registradas en el 2004 y 2003

- Una actuación:
- por cada 1 a 1.000 habitantes
  - por cada 1.001 a 1.500
  - por cada 1.501 a 2.000
  - por cada 2.001 a 2.500
  - por cada 2.501 a 3.000
  - por cada más de 3.000

Actuaciones 2004 en color negro  
Actuaciones 2003 en colores blanco y naranja

### Los desplazamientos de la oficina del Síndic

Con los desplazamientos de la oficina del Síndic a diferentes poblaciones de Cataluña se persigue acercar físicamente la figura y las funciones del Síndic a las personas que quieran plantearle alguna cuestión y difundir el conocimiento de la institución. También permiten conocer sobre el terreno las diferentes realidades, los conflictos y déficits que tanto los ciudadanos como las administraciones públicas pueden sufrir. La visita se aprovecha igualmente para tramitar, con las administraciones públicas afectadas, las cuestiones pendientes de solución planteadas por los ciudadanos.

En estos desplazamientos, el Síndic es acompañado por el Adjunto para la Defensa de los derechos de los niños, el cual visita centros docentes y tiene entrevistas con profesores y alumnos y, además, atiende las consultas en las que los ciudadanos plantean asuntos propios del ámbito de la infancia y la adolescencia.

La Institución del Síndic de Greuges inició los desplazamientos el mes de noviembre de 1996 y desde entonces ha hecho 38. Durante el año 2004 los desplazamientos se hicieron en Sant Feliu del Llobregat, Sabadell y Sort. Ya en 2005 y hasta el mes de junio, la oficina del Síndic se ha desplazado a Manresa, Cornellà de Llobregat y Móra d'Ebre.

Uno de los objetivos del Síndic es intensificar el número de desplazamientos y aprovecharlos para conocer directamente las realidades y los problemas del territorio. Aunque las consultas se pueden hacer llegar por correo ordinario, fax y correo electrónico, la presencia física del Síndic anima a los ciudadanos a plantear las cuestiones que les preocupan y hace aumentar considerablemente el número de quejas y consultas en la comarca visitada.

### Anton Cañellas hace la última visita como Síndic a Sant Feliu de Llobregat

El Síndic Anton Cañellas y su equipo atendieron 11 visitas en el Ateneo de Sant Feliu durante la última visita que Cañellas hizo como Síndic, el 9 de junio de 2004. En total recibió tres quejas y dos consultas; en seis casos dio orientación a los ciudadanos para poder presentar la queja. Las materias objeto de queja o consulta fueron variadas: infancia, garantías en el procedimiento administrativo, urbanismo, medio ambiente, tributos, vivienda, responsabilidad patrimonial, discapacitados psíquicos y función pública.

Durante su estancia, el Síndic fue recibido en el Ayuntamiento de Sant Feliu y en el Consejo Comarcal de Baix Llobregat. El Adjunto para la Defensa de los Derechos de los Niños, Jordi Cots, visitó la escuela CEIP Nadal y, junto con el Síndic, tuvo un encuentro con el Consejo de Niños del municipio.

### Basuras y listas de espera médicas centran las quejas en Sabadell

El primer desplazamiento que realizó el nuevo Síndic Rafael Ribó tuvo lugar el 26 de octubre de 2004, en Sabadell. Durante la visita el Síndic y su equipo atendieron 49 visitas en el casal Pere Quart.

Los problemas relacionados con la Administración municipal significaron un número importante de quejas. Diferentes asociaciones de vecinos y personas presentaron quejas con las tasas por la recogida de basuras.

También se presentaron algunas quejas relativas a las listas de espera médicas y otras por falta de equidad en la distribución territorial de recursos en materia de salud mental. Los casos de extranjería, medio ambiente y la situación de interinato de diferentes colectivos de trabajadores públicos también fueron motivo de queja. En total las quejas presentadas fueron 34. En 10 ocasiones se

orientó al ciudadano para que posteriormente formalizara la queja; cinco visitas fueron sólo consultas.

Acompañado por el Adjunto para la Defensa de los Derechos de los Niños, Jaume Funes, el Síndic se desplazó hasta Castellar del Vallès, donde se reunió con técnicos de educación, profesores de los dos institutos de la población y con el Ayuntamiento para tratar la problemática de la violencia juvenil. Por su parte, el Adjunto, Jaume Funes, visitó también la guardería infantil Andreu Castells.

### En Sort se quejan al Síndic de la falta de comunicaciones en las comarcas de montaña

El desplazamiento a Sort, el 30 de noviembre de 2004, resultó especialmente provechoso para conocer y entender los problemas que afectan específicamente a las zonas de alta montaña, especialmente la comarca del Pallars Sobirà. Así hay que remarcar los problemas en materia de comunicaciones, tanto por carretera como telefónicas y, singularmente, para acceder eficazmente a las nuevas tecnologías de la información.

También se dejó constancia de las dificultades que tiene la población, sin vehículo propio, para desplazarse a los centros de atención médica especializada; de los conflictos relacionados con la planificación urbanística, y del debate social sobre el modelo idóneo de crecimiento económico.

En total se recibieron 43 visitas al Archivo Histórico Comarcal. Del total de visitas, 30 presentaron queja, siete recibieron orientación para hacerlo posteriormente, y seis fueron consultas. El Adjunto para la Defensa de los Derechos de los Niños, Jaume Funes, visitó el CEIP Àngel Serafi Casanovas, donde dio dos charlas a los alumnos y, junto con el Síndic, visitó el IES Hug Roger III, donde tuvieron contactos con alumnos, profesores y padres. El Síndic se reunió, como es habitual, con el alcalde y los miembros del Consejo Comarcal.



© Eduard Albina, Diari de Sabadell

## COLECTIVOS CON ESPECIAL NECESIDAD DE PROTECCIÓN

La defensa de los derechos sociales constituye la principal preocupación del Síndic, que vela especialmente por la protección de los derechos sociales en los que, por la conciencia social que actualmente comportan, o porque afectan a colectivos marginados, se debe conseguir un nivel más alto de garantía.

En este marco, la gente mayor, la igualdad de géneros, la inmigración, la exclusión social y el sistema penitenciario son ámbitos de actuación preferente del Síndic. La institución pretende romper con la tendencia de que los que acuden menos al Síndic son precisamente los que más lo necesitan.

Actuaciones	quejas	de oficio	consultas	total
Tercera edad	44	-	30	74
Discapacitados físicos y psíquicos	37	-	20	57
Pobreza y servicios sociales	50	1	36	87
Mujeres y situación de violencia	5	2	6	13
Niños en desprotección	103	6	47	156
Inmigración	286	1	64	351
Internos en centros penitenciarios	86	15	5	106
<b>Total</b>	<b>611</b>	<b>25</b>	<b>208</b>	<b>844</b>

Las actuaciones de este ámbito han significado el 15,9% del total de actuaciones gestionadas por el Síndic en 2004

### Tercera edad

Los problemas afrontados a menudo por la gente de mayor edad son los derivados de las consecuencias económicas y sociales de la jubilación, del deterioro psíquico y físico, así como el aumento de situaciones de soledad. Las políticas sobre la vejez han adquirido

más importancia porque el número de jubilados es alto, y cada vez lo será más. Sin embargo, las quejas recibidas en la institución denotan que la oferta de los servicios y recursos dirigidos a la gente mayor es muy inferior a la demanda.

### La atención domiciliaria necesita más recursos

El volumen de quejas referentes al servicio de atención domiciliaria ha sido importante durante el año 2004. Consideramos que este servicio es un elemento clave para conseguir que las personas mayores que requieran ayuda puedan continuar viviendo en casa el máximo de tiempo posible. El Síndic considera que se deben hacer esfuerzos encaminados a potenciar los recursos en el servicio de ayuda a domicilio y, a la vez, velar para que estos recursos se puedan otorgar y gestionar de forma ágil y rápida, y con la coordinación de todas las partes implicadas.

### El Síndic prepara un informe sobre maltratos

Muchas veces es difícil distinguir entre actos correctos, incorrectos y maltratos, ya que estamos ante una cuestión de conciencia personal y de valores sociales. La violencia física es fácil de determinar, pero la violencia en la palabra, las actitudes de menosprecio y las situaciones de abandono o negligencia pueden pasar desapercibidas en muchos casos, sin olvidar el abuso económico al que se ven sometidos con demasiada frecuencia las personas mayores.

Los maltratos a la gente mayor no se deben ver sólo como un problema a resolver y a tratar en el ámbito privado, sino que deben tener una dimensión pública, de implicación social e institucional, en la medida en que vulneramos los derechos fundamentales de las personas afectadas. Por este motivo, ocupándose de este problema con carácter preferente, a lo largo de los próximos años el Síndic emitirá un informe sobre esta situación.

Con demasiada frecuencia hablamos de un problema invisible, pero existente. Invisible porque sólo un número muy reducido de casos de maltratos sale a la luz, mientras que la inmensa mayoría de los casos son ignorados por la sociedad, negados por los que tendrían que velar para evitarlos, y objeto de escasas intervenciones públicas.

### Personas discapacitadas

#### La falta de plazas residenciales provoca muchas dificultades a las familias

La falta de plazas disponibles en centros residenciales para personas con discapacidad psíquica continúa siendo uno de los motivos que con más frecuencia lleva a los ciudadanos a dirigirse a nuestra institución. Por las quejas que llegan al Síndic hemos constatado que esta circunstancia hace que las personas afectadas queden desprotegidas o que sus familias tengan que afrontar durante un tiempo prolongado situaciones de angustia y desamparo difícilmente soportables, en las que la convivencia puede ser casi imposible.

El sistema público de servicios sociales debería poder atender la totalidad de los supuestos más graves y urgentes, sobre todo en el caso de personas discapacitadas con los trastornos de conducta asociados. Este colectivo requiere un esfuerzo presupuestario doble, ya que se tiene que aumentar el ratio de personal de atención directa en los centros que atienden a estas personas.

El Departament de Benestar i Família ha manifestado públicamente el objetivo de crear 300 nuevas plazas residenciales para personas con discapacidades. Esperamos que se cumpla esta previsión muy pronto.



© Héctor Mediavilla

### El Síndic detecta irregularidades en el servicio de transporte adaptado

De acuerdo con la Ley de Promoción de Accesibilidad y Supresión de las Barreras Arquitectónicas, a finales de 2006 todos los medios de transporte tendrán que ser accesibles. No obstante, a lo largo del año 2004 han continuado llegando quejas relativas a la accesibilidad en los medios de transporte. Que el transporte sea accesible es uno de los factores determinantes del nivel de integración y participación social de las personas con discapacidad.

Con respecto al problema del transporte adaptado, el Síndic tiene la percepción, a partir de las quejas recibidas en esta materia, que el servicio actualmente no se presta a todos los ciudadanos que lo necesitan y que, en algunos casos, aquéllos que lo reciben no tienen garantizada la continuidad de la prestación.

Pendientes, pues, del nuevo marco legal que fijará definitivamente las normas y condiciones de la prestación del servicio adaptado, entendemos que mientras tanto se deben articular los mecanismos de cooperación y financiación de este servicio, de manera que se garantice que llegue a todas las personas que lo necesitan.

### Nuevas formas de pobreza

Además de la pobreza tradicional, medida en términos económicos y de falta de acceso a los servicios básicos, también llegan a los servicios sociales personas con nuevas formas de empobrecimiento. Estas nuevas formas de pobreza afectan especialmente a los colectivos de parados, de mujeres solas con hijos a cargo, así como a las bolsas de pobreza en las que se acumulan desventajas para diferentes sectores, tales como la infancia marginada, la tercera edad abandonada, la juventud sin expectativas y las minorías étnicas.





© Hector Mediavilla

La nueva forma de pobreza, que provoca exclusión, proviene de una cadena que empieza por la privación de derechos y sigue con la falta de acceso a los recursos básicos y la falta de reconocimiento social. El Síndic quiere poner un acento especial en la igualdad de oportunidades en los campos educativo y sanitario, el trabajo contra la vulnerabilidad en el mercado laboral, las desigualdades de género y las situaciones de dependencia económica extrema, entendiendo que estos aspectos son básicos en la lucha contra la exclusión social.

Por el contenido de las quejas hemos observado que hay personas que se dirigen a los servicios sociales pidiendo ayuda, aunque no sufren ninguna desestructuración familiar ni social, porque han perdido su trabajo y no encuentran otro. El problema económico de no encontrar trabajo les lleva a perder la vivienda, o bien al revés, y el sector más frágil de este grupo cae en la marginación.

Estas situaciones se enmarcan en un mercado laboral precario, con dificultades para acceder a la vivienda y un sistema de prestaciones insuficiente para posibilitar a las personas afectadas una vida digna.

Entendemos que se tiene que dar respuesta a los problemas relacionados directamente con las situaciones de pobreza extrema para mejorar la calidad de vida de las personas necesitadas. Pero las administraciones no se deben limitar a actuar para solucionar rápidamente este problema, ya conocido desde hace años, sino que tienen que hacer un trabajo importante de prevención para evitar situaciones de marginalidad. Este trabajo de prevención debería coordinarse y realizarse de forma natural.

## Mujeres y situación de violencia

Las características específicas que plantea el grave problema de la violencia contra las mujeres –la ocultación inicial de los hechos,

y la intervención judicial a partir del momento en el que salen a la luz, entre otras causas– describen unos supuestos que no llegan al Síndic a instancia de las mismas afectadas. Dada la entidad del problema y la afectación física y psíquica que repercute directamente en los derechos de las personas, el Síndic ha abierto una serie de actuaciones de oficio dirigidas a visitar los centros de acogida de mujeres maltratadas que habilita la Administración. De esta manera reanuda una actuación que ya se realizó en el año 2002 para comprobar si se ajustan a las necesidades de las víctimas y si se han corregido las carencias que el Síndic advirtió en aquel momento.

## Niños y adolescentes en situación de desprotección

### El internamiento de algunos menores debe revisarse

En 2004 el Síndic ha prestado una atención especial a las situaciones de internamiento de menores y ha tratado casos en los que era patente la necesidad de revisar las situaciones de internamiento. También se han detectado otras circunstancias que ponen de manifiesto la falta de coordinación entre los sistemas de servicios sociales de atención a la infancia y los de protección, sobre todo en casos de apoyo a las familias o de seguimiento de los menores que ya han dejado los centros.

Las quejas han puesto de manifiesto, entre otras situaciones, la imposibilidad de ofrecer recursos y ayudas que eviten la separación de los niños de sus familias, la separación de los hermanos internados en diferentes centros o la permanencia innecesariamente larga de menores en los centros de acogida para el estudio de su situación y de los presuntos tratos inadecuados en algún centro residencial. El Síndic ha iniciado una actuación de oficio para visitar durante el año 2005 aquellos

centros residenciales más grandes que, por sus dimensiones, son los que tienen más dificultades para atender a los niños y adolescentes de forma personalizada.

### El Síndic propone un plan especial para poner fin a la mendicidad infantil

El Síndic ha planteado a las instituciones competentes la necesidad de emprender un plan especial de erradicación de la mendicidad con niños y de intervención educativa. También ha recomendado llevar a cabo actuaciones que vayan más allá de la disuasión, con las que se articulen formas de intervención pensadas especialmente para combatir esta práctica, partiendo de una actuación decidida y preventiva de los servicios sociales.

### Seguimiento e intervención en el acoso escolar

La institución también ha recibido quejas de padres y madres, y en algún caso del mismo adolescente, que relatan situaciones de posible acoso en la escuela por parte de los compañeros. La actuación del Síndic se ha centrado en primer lugar en urgir la intervención de la administración educativa para agilizar cambios y evitar sufrimientos innecesarios. Pero también ha pedido revisar en cada caso si la escuela hacía un seguimiento educativo personalizado de la persona afectada, de las medidas de apoyo puestas en marcha y de las intervenciones del Departamento de Educación.

Con la voluntad de profundizar en esta cuestión, en el año 2005 se trabajarán a fondo algunos casos con las escuelas implicadas. Además, se ha abierto una actuación de oficio y un estudio monográfico junto con el Ararteko (Defensor del Pueblo del País Vasco).

### Actuación de oficio por un caso de violencia juvenil en Castellar del Vallès

El Síndic ha abierto una actuación de oficio por una situación de acoso entre adolescentes producida en Castellar del Vallès, ya que el caso presentaba componentes de confrontación que iban más allá de la escuela. A raíz de la muerte en accidente de moto, cerca de la escuela, de un adolescente considerado próximo a un determinado tipo de grupo juvenil, y también del comentario desafortunado de otro adolescente, se generaron una serie de amenazas e intentos de confrontación que hicieron necesaria la intervención de la policía. Ante la situación provocada, el adolescente amenazado cambió de escuela, y su familia, de municipio de residencia.

El hecho se inscribía en un contexto de confrontación juvenil sistemática. Con su intervención, aún abierta, el Síndic ha querido conocer cómo enfoca la administración municipal la situación, cómo ha actuado el instituto afectado y cómo se han implicado los departamentos de la Generalitat afectados por estos hechos en la planificación de futuro.



© Hector Mediavilla

## Inmigrantes y administración pública

### Disfunciones en la gestión de los expedientes en materia de extranjería

La gestión administrativa del fenómeno migratorio constituye uno de los ámbitos más necesitados de mejora en la actual administración de extranjería. Durante el año 2004 los retrasos exagerados y los problemas de los procedimientos de presentación de solicitudes (citas previas que se prolongan hasta más de nueve meses, exigencias de presentación personal, etc.) explican gran parte de los problemas de la situación de los extranjeros en nuestro país y, sobre todo, la inseguridad e inestabilidad de su estancia. Esta situación afecta especialmente a la oficina de extranjería de Barcelona, como lo demuestran los periodos de espera, absolutamente desproporcionados, simplemente para presentar las solicitudes.

### Propuestas de mejora del reglamento de extranjería

La institución considera que el reglamento que desarrolla la ley de extranjería mejora significativamente la situación normativa preexistente, pero no ha incorporado algunas previsiones que favorecerían las capacidades de actuación de la Administración y la posición del extranjero ante ésta.

En diciembre de 2004, el Síndic propuso un conjunto de medidas de mejora del reglamento de extranjería y del proceso de normalización que se anunciaba. Entre las propuestas se solicitaba que la duración del proceso fuera más larga para facilitar la recogida de documentación fidedigna, que hubiera menos rigidez a la hora de fijar el certificado de empadronamiento como medio único para acreditar la estancia en España.

Una vez empezado el proceso de normalización se ampliaron los medios de acreditación de la estancia por la vía del "empadronamiento por omisión". Esta medida ha posibilitado aumentar el número de personas inscritas en el proceso. Resulta poco adecuado y crea inseguridad jurídica que una normativa cuyo contenido se ha debatido ampliamente, se tenga que modificar antes de que haya finalizado el proceso que regula.

Respecto a la regularización no extraordinaria, esto es el arraigo, el Síndic sugirió flexibilizar los requisitos pudiendo hacer aflorar las relaciones laborales mediante cualquier medio de prueba, e incluso, eximir al empresario de sanción bajo determinadas condiciones.

También propuso reducir los requisitos necesarios para conseguir el arraigo, eliminando la necesidad de contar con vínculos familiares, o ampliando este concepto a otros familiares. Así podría considerarse que si hay tres años de permanencia y contrato laboral ya existe arraigo.

Por otro lado, la exigencia de contrato laboral por un año topa con la práctica poco habitual de hacer contratos iniciales de un año, de forma que sería recomendable reducir esta duración de seis meses.

Ante las continuas improvisaciones y cambios de leyes y reglamentos de los últimos años, con el nuevo reglamento de extranjería y este proceso extraordinario de normalización, se podría haber iniciado una política clara de inmigración, que previera tanto los derechos de las personas que huyen de la miseria de sus países como las necesidades del mercado laboral en nuestra casa y la corresponsabilidad de todo el mundo en los problemas sociales.

Desafortunadamente se ha perdido la ocasión de hacerlo y, una vez finalizado el proceso, ya en el año 2005, el Síndic insiste en el

hecho de que los problemas esenciales son causados por la ausencia de una política de inmigración y por la poca previsión de los efectos que podía tener esta norma, lo que ha provocado una falta de seguridad jurídica en perjuicio de los empleadores y de las personas inmigrantes.

## Derechos de los internos en centros penitenciarios

El problema de la masificación de las prisiones pone en evidencia la necesidad de crear nuevos centros penitenciarios, de acuerdo con unos criterios más adecuados a la finalidad de la reinserción y a la voluntad de corresponsabilizar de ello a toda la sociedad. En este sentido, y mientras haya un incremento de la población reclusa, será importante mantener los niveles de seguridad en los centros penitenciarios y velar para que los profesionales de prisiones puedan mantener o mejorar su grado de implicación con los internos.

Con respecto a la preparación de los internos para volver a la libertad, hemos solicitado que los servicios sociales penitenciarios hagan un seguimiento más esmerado de cada persona, hasta que disfrute de la libertad.

### Visita a todas las prisiones de Cataluña

El Síndic, acompañado por otros miembros de su equipo, visitó todos los centros penitenciarios de Cataluña a iniciativa propia durante el segundo semestre de 2004. En todos los centros ha intercambiado impresiones con funcionarios, trabajadores, internos y con la dirección. Como resultado de estas vistas, el Síndic prepara un informe monográfico.

Aunque la Administración catalana ha hecho un esfuerzo importante por mantener en buenas condiciones los centros existentes, mediante obras de rehabilitación,



© Héctor Medalla

mantenimiento y reforma, éstas no son suficientes para solucionar las situaciones de masificación, que ponen en peligro el objetivo constitucional de las penas de prisión, enfocado hacia la reinserción.

Una de las primeras conclusiones que se extraen de las visitas es la necesidad de acercarse a todas estas personas por vías diversas, no tan sólo visitas, sino también con herramientas multicanal, como a través de un buzón de quejas en las prisiones o del correo electrónico, etc. El Síndic prepara un plan de difusión para acercar la institución a los reclusos y facilitarles el acceso a sus servicios.

La Generalitat de Cataluña es la única Administración autonómica que ha asumido la gestión penitenciaria. Actualmente hay once centros, nueve de régimen cerrado y dos de régimen abierto, además de dos centros hospitalarios para enfermos físicos



## DERECHOS SOCIALES Y ECONÓMICOS

El derecho a la educación, a la asistencia médica y a la vivienda son algunos de los derechos fundamentales recogidos en nuestro ordenamiento jurídico. Sin embargo, el hecho de que los problemas en estos ámbitos representen la mayor parte de las actuaciones del Síndic es señal de que a menudo cuesta garantizar los derechos reconocidos. Esta situación se da tanto por carencias puntuales de las administraciones como por otros problemas estructurales, que el Síndic denuncia desde hace años, como las listas de espera en la sanidad o las dificultades para acceder a una vivienda.

Actuaciones	quejas	de oficio	consultas	total
Educación	261	2	46	309
Salud	142	3	74	219
Trabajo y pensiones	101	1	111	213
Vivienda	84		64	148
Medio ambiente	223	1	89	313
Urbanismo	253	1	79	333
<b>Total</b>	<b>1.064</b>	<b>8</b>	<b>463</b>	<b>1.535</b>

Las actuaciones de este ámbito representan el 32,9% del total de actuaciones gestionadas por el Síndic en el año 2004.

### Educación

#### Crece el número de quejas por la falta de guarderías infantiles

Hemos detectado un incremento en el número de quejas y consultas relacionadas con la educación infantil hasta 3 años. El grueso de estas quejas hay que situarlo en los problemas derivados de la ausencia de plazas y la fragilidad que todavía tiene el plan de enseñanza de esta etapa educativa. En este sentido, consideramos imprescindible encontrar soluciones para las nuevas

realidades familiares, y especialmente para el hecho de que los dos padres trabajen fuera de casa y, también, de que aumente el número de hogares monoparentales.

Hemos recomendado al Departamento de Educación el cumplimiento del compromiso de hacer una regulación que garantice el carácter educativo de las guarderías infantiles, la urgencia de ampliar la inspección educativa y la necesidad de garantizar que cualquier puesta en funcionamiento de un nuevo centro vaya acompañada de una propuesta pedagógica coherente.

Para continuar estudiando este problema, en 2005 el Síndic ha emprendido una actuación de oficio sobre las guarderías infantiles y otros recursos educativos y de apoyo a las familias.

#### El nuevo modelo de guarderías infantiles en Barcelona

El Síndic efectuó durante el año 2004 una serie de recomendaciones y consideraciones al Ayuntamiento de Barcelona sobre el nuevo modelo de guarderías infantiles que está en fase de implantación. Las recomendaciones del Síndic se han hecho después de haber recibido más de 150 quejas de miembros de la comunidad educativa de las guarderías infantiles en contra del nuevo modelo. Para conocer la situación, el Síndic, además de pedir información al Ayuntamiento, se reunió con los responsables municipales de educación y visitó diversas guarderías infantiles.

Una de las sugerencias dirigidas al Ayuntamiento propone hacer una evaluación objetiva y rigurosa de los efectos del nuevo modelo antes de generalizarlo. También se recomendó establecer una distribución horaria de los educadores de acuerdo con las necesidades de los niños y garantizar una mínima estabilidad de los profesionales que se contratan por medio de empresas externas.

#### Irregularidades en el proceso de matriculación de alumnos

Las quejas recibidas han llevado al Síndic a analizar, un año más, el proceso de matriculación y admisión de alumnos en las escuelas. En esta ocasión ha centrado su estudio en los empadronamientos presuntamente falsos en los que no consta realmente el domicilio en el que vive el futuro alumno, con la finalidad de conseguir el acceso a una determinada escuela.

En algunos casos la intervención del Síndic ha dado lugar a una investigación de los hechos y a que se atendieran los derechos de la familia perjudicada. Con carácter general hemos recomendado mejoras en la regulación del proceso de matriculación y también una mejor coordinación entre las administraciones implicadas para evitar estas prácticas.

### Salud

#### Hemos actuado para garantizar el derecho a la sanidad universal

El Síndic ha abierto una actuación de oficio para proponer formalmente la universalización de la asistencia sanitaria pública y gratuita, ya que existe un segmento de la población que no puede acceder a ésta. Se trata de personas que no están dadas de alta en la Seguridad Social y que tienen recursos económicos superiores, en cómputo anual, al salario mínimo interprofesional, de manera que no son consideradas pobres. Hay que recordar que actualmente los gastos sanitarios se financian por medio de los impuestos generales y que, en consecuencia, la cobertura sanitaria no está ligada al alta ni a la cotización a la Seguridad Social.

#### Listas de espera y reintegro de gastos médicos

Las largas listas de espera, tanto para intervenciones quirúrgicas como para consultas



© Síndic

externas de especialistas o pruebas de diagnóstico, dificultan el acceso a la atención sanitaria cuando el ciudadano lo considera necesario. Eso hace que muchas personas paguen intervenciones quirúrgicas en clínicas privadas y que después intenten sin éxito el reintegro de los gastos originados por estas intervenciones.

El Síndic considera que la elección que hacen los ciudadanos de recurrir a un centro privado cuando les surge un problema grave o urgente es un síntoma del problema de las largas listas de espera, y que los poderes públicos tienen que encontrar los mecanismos para solucionar esta situación, en lugar de utilizarla como un mecanismo de contención del gasto público.

#### Pedimos nuevos centros de tratamiento de toxicómanos

La convivencia entre personas que sufren drogodependencia y sus vecinos ha provocado, en determinados casos, problemas de inseguridad pública, hecho que dificulta la compatibilidad de los dispositivos asistenciales y los recursos para los enfermos. Coincidiendo con el desmantelamiento de los servicios que se ofrecían a los consumidores de drogas en el barrio de Can Tunis de Barcelona, el Síndic ha pedido a la administración la creación de nuevos centros para atender las necesidades de los toxicómanos como enfermos y ampliar las posibilidades de acogida.

Al mismo tiempo, hemos iniciado una tarea de pedagogía ciudadana con el fin de hacer ver a todo el mundo la necesidad de este servicio social y la corresponsabilidad ciudadana en aceptar su ubicación física, bien distribuida en el territorio.

#### Contagio de hepatitis C en el Hospital del Mar de Barcelona

A raíz de la publicación de diversas noticias en la prensa al principio del mes de octubre



© Jordi Canyameres

de 2004 sobre el posible contagio de hepatitis C a 18 pacientes atendidos en el Hospital del Mar de Barcelona, el Síndic inició una actuación de oficio para hacer un seguimiento de la actuación administrativa con el fin de verificar si se habían preservado los derechos de los ciudadanos.

El Síndic recordó al Departament de Salut que, a pesar de que la dirección del Hospital hubiera iniciado las investigaciones oportunas sobre el origen del contagio y que éste se hubiera declarado a la Agencia de Salud Pública, sería necesario que el mismo departamento investigara y analizara los hechos producidos, por si se podía detectar alguna irregularidad en la organización y en la actuación de los responsables de este centro. Si fuera así, habría que iniciar las actuaciones disciplinarias correspondientes y, si procediera, sancionadoras.

Ya en 2005 el Departament de Salut ha comunicado al Síndic que ha aceptado sus sugerencias y ha iniciado todas las actuaciones propuestas.

## Derechos laborales y prestaciones de seguridad social

### Las escasas prestaciones de viudedad

La situación de las viudas con pensiones insuficientes ha sido denunciada por el Síndic en diversas ocasiones, sobre todo con motivo de las reducidas pensiones que reciben las personas que cotizaron al seguro de vejez e invalidez (SOVI), agravadas por la incompatibilidad legal con cualquier otra pensión del sistema de seguridad social.

Finalmente, el Gobierno del Estado ha anunciado la compatibilidad de las pensiones del SOVI con otras pensiones, como las de viudedad.

### La precariedad laboral afecta principalmente a jóvenes y mujeres

Una excesiva contratación temporal, el escaso uso de la contratación a tiempo parcial y la difícil conciliación de la vida familiar y laboral son factores que no ayudan a rebajar la tasa de paro ni a hacer que, especialmente las mujeres, puedan compatibilizar el trabajo con la maternidad. La tasa de temporalidad continúa siendo muy elevada y superior a la media europea, lo que afecta principalmente a mujeres y jóvenes.

En este contexto detectamos un incumplimiento del derecho de las afectadas y afectado a la estabilidad en el trabajo.

### El reto de la protección del trabajo doméstico

La protección de las personas que se dedican al trabajo doméstico por cuenta propia, a tiempo parcial o exclusivo, continúa siendo un reto de los poderes públicos. Todo apunta a que la obligatoriedad del seguro no podría ser asumida por una parte importante del colectivo afectado. Pero si, por el contrario, la afiliación se estableciera con carácter voluntario, se procuraría sobre todo protección a las personas con más recursos económicos, que son las menos necesitadas de protección.

## Derecho a la vivienda

### Falta de viviendas de promoción pública

El número de viviendas de promoción pública disponibles es escaso e insuficiente. Aunque la falta de vivienda pública afecta a un amplio sector de la población sin recursos económicos para comprarla en el mercado libre, esta problemática castiga sobre todo a determinados grupos sociales, como jóvenes, personas mayores y personas con riesgo de exclusión. Las quejas que se reci-



© Héctor Mediavilla

ben de personas mayores son especialmente preocupantes y evidencian la escasez de viviendas de servicios para este colectivo. Sólo en Barcelona la lista de espera para recibir una vivienda de servicios es de 984 personas.

### Dificultades para obtener ayudas para la compra

Cada vez hay más personas que tienen dificultades para obtener ayudas para comprar una vivienda. Esta situación se da sobre todo a causa de la gran diferencia entre los precios de mercado de la vivienda y los precios que oficialmente fija el Gobierno. Además, de cara al futuro inmediato parece que la situación, en lugar de mejorar, está empeorando, ya que los precios de mercado aumentan a un ritmo superior a la fijación de los precios máximos de venta al efecto de las ayudas de la Administración.

### Acoso inmobiliario a personas mayores

Como se constata en las actuaciones realizadas durante el año 2004, es necesaria la intervención de la Administración en casos de acoso inmobiliario, especialmente a personas mayores que se encuentran en una situación grave de desprotección y que tienen que soportar una fuerte presión moral, a causa de este acoso. Aunque la Administración acabe interviniendo en este asunto, el tiempo que debe pasar para que lo haga implica que igualmente se vulneren los derechos de los afectados.

## Relación con el medio natural

### Control de la contaminación acústica en una sociedad ruidosa

La mayoría de quejas que recibimos por contaminación acústica se deben a perturbaciones en el interior de las viviendas. La vivienda es el ámbito esencial de intimidad de las personas y la agresión a esta intimidad significa una conculcación de los derechos fun-

damentales a disfrutar de una calidad de vida digna.

Con respecto a la normativa aplicable para luchar contra la contaminación acústica en el ámbito privado de las viviendas, podemos agruparla, básicamente, en dos grandes bloques. El primero incide en las características y condiciones del foco emisor, como p.ej. la maquinaria, que deben estar sometida a determinadas medidas correctoras. El otro bloque es el constituido por las normas jurídicas y actuaciones que hacen referencia a la protección y a las características constructivas de la vivienda.

### Quejas por el ruido del aire acondicionado de un centro comercial

Los vecinos del Centre Comercial Barcelona Glòries presentaron en octubre de 2004 una queja al Síndic por el ruido que provocaban en horario nocturno los aparatos de aire acondicionado y refrigeración instalados en la cubierta del mismo centro comercial.

El Síndic emplazó al Ayuntamiento de Barcelona a precintar los aparatos de aire acondicionado del centro comercial si antes del 31 de marzo de 2005 no habían acabado las obras para reducir la contaminación acústica que provocaban.

En otra reunión con los máximos responsables del distrito de Sant Martí, los representantes del Síndic recomendaron al Ayuntamiento que cumpliera su propia resolución y precintara los equipos de aire acondicionado el día 31 de marzo de 2005 si antes no se habían instalado pantallas acústicas para reducir el ruido y se habían cambiado las máquinas que lo ocasionaban.

El centro comercial ha empezado a aplicar las medidas correctoras instadas por el ayuntamiento, pero queda pendiente una parte del apantallamiento de la instalación. El Síndic continúa este actuación durante el 2005.

### Nuevo proyecto de ley de contaminación de malos olores

Una queja presentada por un grupo de vecinos de Banyoles por el mal olor provocado por la actividad de una fábrica llevó al Síndic a estudiar los olores que tienen origen en una actividad industrial que, cuando llega a considerarse molesta o insoportable, puede significar una afectación a la salud o, cuando menos, al derecho a la intimidad y a una calidad de vida digna.

Después de analizar el marco normativo el Síndic preguntó al conseller de Medi Ambient i Vivenda sobre las previsiones del departamento de elaborar una propuesta normativa sobre esta materia y sobre su contenido.

El Departament de Medi Ambient estudió el marco normativo de determinados países, con el objetivo de considerar su posible aplicación en Cataluña. Posteriormente, una resolución del Parlament, de 13 de octubre de 2004, instaba al Gobierno a presentar un proyecto de ley de contaminación odorífera. El esbozo de este anteproyecto se ha presentado durante el 2005.

Respecto a la cuestión de Banyoles, el Síndic también visitó el ayuntamiento de la localidad durante el 2004.

### Quejas por los ladridos de perros

Algunos ciudadanos se quejan por la falta de actuación de las administraciones ante las molestias provocadas por el ladrido de perros, tanto si están en domicilios privados como en acogida.

Con la reciente Ley de Protección de los Animales, las posibilidades de intervenir con eficacia ante las molestias provocadas por ladridos persistentes y extemporáneos de los animales o por los comportamientos inadecuados de sus dueños continúan siendo pocas o casi nulas.



© Héctor Mediavilla

### Urbanismo

#### Quejas por los retrasos de los ayuntamientos en asuntos urbanísticos

La intervención de los ayuntamientos en la actividad de edificación de los particulares continúa generando un número considerable de quejas. Los retrasos en la tramitación de las denuncias, la falta de información de las actuaciones municipales a los denunciantes, la archivación de expedientes de disciplina urbanística y la falta de ejecución de las resoluciones municipales en materia urbanística son los motivos de queja más numerosos.

Éstos retrasos son preocupantes porque la ley prevé que, ante unas obras que no se ajustan a la licencia o que no están legalizadas, el Ayuntamiento competente las puede suspender; pero si la reacción de la Administración es demasiado lenta, esta medida no se cumple y se acaba consolidando la obra fuera de ordenación. Por tanto, es importante que los ayuntamientos adopten una actitud proactiva y emprendan acciones preventivas en este ámbito. También es importante tener en cuenta el tema del aislamiento para hacer normativas y seguimiento de la construcción de viviendas.

## OTROS DERECHOS CONSTITUCIONALES Y ESTATUTARIOS

Además de los derechos mencionados, el Síndic ha atendido durante el año 2004 numerosos asuntos que hacen referencia a otros derechos importantes.

Cabe destacar, entre otros, el derecho a una buena administración para todas las personas que viven en Cataluña. En 2004 el Síndic ha trabajado para conseguir una mejora global de la actuación y del funcionamiento de las administraciones, incidiendo especialmente en los defectos más recurrentes o graves de la Administración, y velando también por los derechos de las personas.

Hay que destacar también el trabajo en el ámbito de la seguridad y de la Administración de justicia –importante porque es un reflejo de la dispersión de competencias entre la Administración del Estado y la Generalitat–, los asuntos tratados para asegurar los derechos lingüísticos; o bien los referentes al derecho a una buena participación que asegure el cumplimiento de las reglas democráticas.

Actuaciones	quejas	de oficio	consultas	total
Derechos lingüísticos	38	1	7	46
Universidades y cultura	31	-	17	48
Derechos de participación	33	-	4	37
Derechos de los consumidores	180	4	313	497
Responsabilidad patrimonial	31	-	29	60
Seg. ciudadana y adm. de justicia	152	11	314	477
Prisiones, justicia y seguridad	238	26	319	583
Derecho a una buena administración	376	-	208	584
Contratación administrativa	32	-	54	86
Tributario	143	-	120	263
Función pública	143	3	40	186
<b>Total</b>	<b>1.159</b>	<b>19</b>	<b>1.106</b>	<b>2.284</b>

Las actuaciones de este ámbito representan exactamente el 50% del total de actuaciones gestionadas por el Síndic en 2004



© Síndic

## Derechos lingüísticos

Respecto al derecho de los ciudadanos de Cataluña a poder utilizar su lengua propia en todos los ámbitos, queremos destacar las actuaciones del Síndic ante los incumplimientos de la normativa vigente en materia de normalización lingüística. Estas actuaciones se han realizado principalmente con respecto al uso del catalán en el ámbito institucional, básicamente judicial (registros civiles y juzgados) y en el de la Administración periférica del Estado (Agencia Estatal de Administración Tributaria, Tribunal Económico Administrativo y Prefectura de Inspección de Telecomunicaciones), pero también en el campo de la actividad socioeconómica.

También se han recibido algunas quejas relativas a la falta de uso del castellano en las administraciones catalanas, que también se han cursado realizando las recomendaciones pertinentes, si se había vulnerado algún derecho lingüístico.

### El Síndic pide una ley que autorice el uso del catalán en los registros

Durante el año 2004 hemos tramitado dos quejas relativas a los impedimentos con los que se encontraban los jueces de paz de Arbúcies y Anglès a la hora de hacer los asentamientos en catalán en los registros civiles, ya que la jueza de Santa Coloma de Farners les conminó a hacerlos todos en castellano.

Una ley del año 1957, no derogada, prevé el castellano como única lengua que se puede utilizar en los asentamientos del registro civil. Esta norma choca frontalmente con los derechos reconocidos en el Estatuto de Autonomía y en la Ley de Política Lingüística, que reconocen la plena validez y eficacia de los asentamientos registrales hechos en catalán.

Por eso, el Síndic se dirigió al Departamento de la Presidencia para que impulsara la modificación legislativa de la norma estatal, que se ha llevado a cabo a finales de junio de 2005. En esta misma línea, el mes de octubre de 2004 el Ministerio de Justicia y el Departamento de Justicia firmaron un protocolo que reconoce por primera vez, en este ámbito, la realidad plurilingüe del Estado español, con pleno respeto a las competencias de las comunidades autónomas que, como Cataluña, tienen una lengua oficial propia.

Además, se ha llevado a cabo el proceso de modificación de la ley del año 1957 y su reglamento, la Dirección General de Registros y del Notariado permitirá hacer asentamientos y emitir certificados del registro tanto en catalán como en castellano.

## Derechos de participación

Como en los últimos años, en 2004 el Síndic recibió diversas quejas de cargos electivos que ven impedimentos en su tarea de control de la gestión municipal. En estos casos el Síndic ha recordado a las partes en conflicto cuál es el marco legal que rige el ejercicio del derecho de acceso a la información por parte de los concejales municipales. Con respecto a los derechos de participación, también se siguen recibiendo quejas que hacen referencia a la dificultad de los grupos de la oposición en el acceso a los medios de comunicación de titularidad municipal.

### El Síndic pide un pacto nacional para asegurar el derecho a la información y el pluralismo político

Una queja de los comités profesionales y de los comités de empresa de siete medios de comunicación públicos de Cataluña llevó al Síndic, a principios de 2005, a presentar un estudio y a efectuar una serie de consideraciones sobre la información electoral en blo-

ques y la imposición de una señal de comunicación por parte de los partidos políticos en actos electorales.

Los trabajadores de los medios de comunicación se quejan de la rigidez de tener que dar la información electoral en bloques de tiempo determinados según los resultados electorales en las elecciones anteriores. Eso dificulta su tarea y el pluralismo informativo.

En este sentido, tal como ya hizo público, el Síndic considera que si bien garantizar el pluralismo en los espacios informativos es una forma de hacer realidad un elemento básico de la democracia, hay que velar para que las restricciones atiendan lo menos posible contra el derecho a la información de los profesionales de los medios públicos.

Sobre la imposición de una señal de comunicación por parte de partidos o entidades, el Síndic considera que, salvo casos extremos, tendrían que ser los mismos profesionales de los medios los que captaran la señal de video y audio que posteriormente será editada para integrar la información que se emitirá.

Para reconducir este problema y definir bien los criterios, el Síndic ha pedido un pacto nacional que asegure tanto el derecho a la información y a la comunicación veraz en periodos electorales, como las posibles restricciones protegidas por la ley. Este pacto contribuiría a profesionalizar estas informaciones, evitando los diferentes corporativismos, y podría asegurar el pluralismo político en nuestro país, adelantando criterios para una futura ley electoral de Cataluña.

## Derechos de los consumidores

En materia de consumo continúan planteándose muchas quejas por problemas relacionados con los servicios de telecomunicaciones, que van desde la dificultad de los ciudadanos para formular reclamaciones a

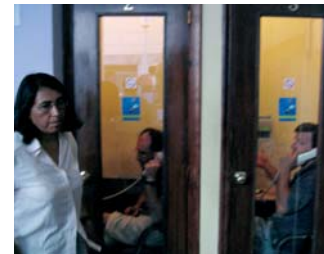
los operadores de telefonía o para darse de baja de un servicio, hasta el retraso en la resolución de averías o el acceso a los servicios desde lugares alejados de las concentraciones urbanas.

Los problemas eléctricos producidos en momentos de gran consumo nos han llevado a iniciar una actuación de oficio para valorar la gestión de la Generalitat con respecto al cumplimiento de las obligaciones de calidad impuestas a las empresas distribuidoras.

Nuestra institución debe poder garantizar la defensa de los derechos de las personas, sea cual sea el proveedor de los servicios públicos, y de interés general. Por esta razón, el Síndic ha pedido una ampliación de sus competencias, para que también pueda supervisar las compañías que suministran los servicios públicos de interés general.

### El 010 y el 012, más baratos después de la actuación del Síndic

A raíz de las recomendaciones del Síndic de Greuges, el Ayuntamiento de Barcelona y la Generalitat de Cataluña han mejorado sus servicios de información telefónica 010 y 012, respectivamente. Las indicaciones del Síndic hacían referencia, entre otras cosas, al precio de las llamadas, que tienen una tarificación adicional 0,55 euros por tres



© Héctor Mediavilla

minutos, más IVA) y a la posibilidad de que los ciudadanos pudieran hacer algunos trámites y gestiones en líneas gratuitas de tarifa normal.

Así, la Generalitat ha comunicado al Síndic que durante el año 2005 el teléfono de atención al ciudadano tendrá un servicio de tramitación abierto las 24 horas y todos los días del año sin tarifas adicionales, tal como recomendaba el Síndic. También prevé que un nuevo concurso de telefonía pueda modificar a la baja el precio del servicio—como también había recomendado el Síndic—, que continuará siendo de pago para el resto de peticiones. El Gobierno también ha informado que ha dejado de derivar llamadas a través del 012 a otros organismos de la Generalitat para evitar el sobrecoste de la llamada y desde el propio 012 ya se indica directamente al ciudadano a dónde debe llamar.

Con respecto al Ayuntamiento de Barcelona, éste ya ha puesto en marcha una línea telefónica gratuita de atención a los ciudadanos a través de la que se pueden hacer llegar los avisos, incidencias o sugerencias sobre la ciudad y los servicios que presta el Ayuntamiento, tales como la limpieza en la vía pública.

## Libertad, seguridad y administración de justicia

### Es necesario que haya más conciencia ciudadana y colaboración de los ayuntamientos en la ubicación de prisiones y centros de menores

A pesar de entender que la construcción de un centro penitenciario produce un impacto sobre el medio y que existe un cierto temor a una mayor inseguridad, el Síndic constata que actualmente hay una falta de conciencia ciudadana en este sentido, que se traduce en el rechazo de todo lo que cause molestia e incomodidades.

Queremos hacer y mantener una tarea pedagógica para explicar que estas instalaciones son necesarias como un elemento integrante de nuestra sociedad, y que la finalidad de los servicios penitenciarios no es otra que facilitar elementos y herramientas para la reinserción de las personas que están en la prisión. Para conseguir este objetivo y poner fin a la situación actual de masificación, el Síndic propone construir más centros, repartidos por el territorio, pero de dimensiones reducidas, que combinen una buena gestión y aprovechamiento del personal pero sin perder el horizonte de su finalidad rehabilitadora.

En los últimos tiempos el Síndic también ha detectado varias resistencias y dificultades para reabrir o instalar un centro residencial de acción educativa (CRAE) en algunos municipios, entre otros motivos por la poca colaboración o incluso por los impedimentos que ponen los ayuntamientos.

Debemos recordar que los menores acogidos en un centro residencial son también vecinos del municipio donde se encuentra el centro y que los profesionales del sector siempre han defendido la territorialización de estos equipamientos. Aunque estos centros dependen de la Generalitat, la atención a la infancia es una competencia compartida con los ayuntamientos, que también tendrán que involucrar a sus profesionales en este campo, saber cómo funcionan estos centros y, a ser posible, colaborar con ellos.

Ante estas dificultades a la hora de buscar emplazamiento para prisiones y centros de menores y otros equipamientos, el Síndic propone un pacto nacional con todas las fuerzas políticas y sociales para decidir dónde instalar estos equipamientos. En el pacto que propone el Síndic, toda la sociedad debería asumir su cuota de corresponsabilidad.



© Hector Mediavilla

### Condiciones precarias para las personas que ingresan en el Centro de la Verneda

El Síndic visitó el Centro de Internamiento de Extranjeros de la Verneda con el objetivo de hacer el seguimiento de una queja recibida sobre el trato que se da a los internados y las presuntas condiciones de precariedad e insalubridad que caracterizan el centro.

La primera conclusión de la visita es que conviene sustituir este centro por unas instalaciones más modernas y amplias. Mientras eso no sea posible, el Síndic propone una serie de recomendaciones a la delegación del Gobierno en Cataluña para mejorar diferentes aspectos, como el estado de higiene de las celdas y la comodidad de los colchones. También propone que los internos puedan disfrutar de alguna actividad ocupacional durante la estancia en el centro y que en el momento de ingresar en éste se les proporcione un lote de higiene básico.

### La lentitud judicial continúa provocando la queja de los ciudadanos

Los retrasos y la lentitud en la tramitación de los asuntos judiciales continúan generando un gran número de quejas.

La conclusión del Síndic en este aspecto es que, aunque la Administración de Justicia presta un servicio esencial a la sociedad, su dotación de recursos es muy inferior a las necesidades reales. Entre los factores que inciden en la lentitud judicial encontramos unas oficinas judiciales con medios insuficientes y espacios inadecuados, con cargas de trabajo superiores a las que pueden asumir; una distribución territorial de los órganos jurisdiccionales que no siempre responde a las necesidades de la población que tiene que atender; unas plantillas de personal judicial y no judicial insuficientemente dimensionadas; las dificultades para proveer las vacantes y un funcionamiento excesivamente burocratizado.

Un factor que también dificulta el buen funcionamiento de la Administración de Justicia en Cataluña es la dispersión de competencias entre las administraciones del Estado y de la Generalitat. En la situación actual, la Generalitat, a pesar de tener traspasadas las competencias relacionadas con los medios materiales y personales de las oficinas judiciales, tiene muy poco que decir en la delimitación de las demarcaciones territoriales de los órganos jurisdiccionales en Cataluña y la gestión del personal no judicial.

## El derecho a una buena administración

### Hay que impulsar el uso de las nuevas tecnologías en la actividad administrativa

Este año nos hemos ocupado específicamente de la cuestión relativa al impulso de las nuevas tecnologías en la actividad administrativa. Concretamente hemos sugerido la notificación de los actos administrativos por medios telemáticos, que podría mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos, sin implicar, sin embargo, una reducción de las garantías de los procesos ni un gasto económico adicional para el ciudadano. Este sistema podría ser adecuado, por ejemplo, para reducir los problemas, muy frecuentes, de la práctica de la notificación de las multas en materia de tráfico.

Debemos constatar que algunos ciudadanos que quieren recibir las notificaciones de los actos administrativos que les afectan por vía telemática no pueden ver satisfecho este deseo porque no se dispone de los medios técnicos ni legales para hacerlo.

### Excesiva normativa y mala gestión en la fiscalidad de los residuos sólidos urbanos

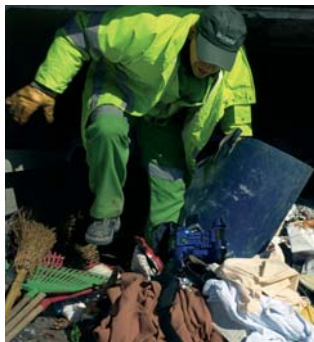
Durante el año 2004 se pusieron de manifiesto las discrepancias de algunos ciudada-



nos en relación con la creación o las modificaciones, según el caso, de las ordenanzas municipales que regulan las tasas o los precios públicos por la recogida de residuos sólidos en muchos de los municipios que integran el área metropolitana de Barcelona.

La Entidad Metropolitana de los Servicios Hidráulicos y del Tratamiento de Residuos tiene atribuidas las funciones de gestión de los residuos de dichos municipios. Esta entidad aprobó dos tasas: una para los residuos generados en domicilios particulares y la otra por los residuos generados en otros espacios. Además, un número considerable de ayuntamientos aprobó ordenanzas fiscales que adecuan o regulan de nuevo la antigua tasa por recogida de basuras y que ahora se llama "tasa para recogida de residuos sólidos urbanos".

Los ciudadanos que se han quejado al Síndic sobre esta tasa constatan la escasa información que las administraciones han facilitado en el momento de aprobarla, así como la disparidad de criterios adoptados por las administraciones municipales para cuantificar la cuota tributaria. Eso, según los afectados, se traduce en que por la prestación de servicios similares las cuantías a



© Héctor Mediavilla

pagar son sustancialmente diferentes según el lugar en el que se reside.

A pesar de estar pendiente de recibir más información por parte de los ayuntamientos para poderse pronunciar, el Síndic considera que las administraciones que intervienen en la recogida y el tratamiento de estos residuos deberían coordinar sus competencias y revisar las normas que han aprobado. Según el Síndic, la primera conclusión que se puede sacar es que la excesiva normativa -considerando especialmente cómo se ha aplicado- ha ocasionado el desconcierto y el justificado desconocimiento de los ciudadanos, que se consideran maltratados por las diferentes administraciones, que no han hecho el buen uso que se puede esperar de sus competencias.

## Función pública

### El Síndic constata la falta de una regulación clara y eficaz sobre el acoso laboral

En los últimos años ha ido aumentando el número de quejas de empleados públicos por situaciones de mobbing. Aunque últimamente se han dictado varias sentencias, el Síndic considera que no hay una regulación clara y eficaz, a pesar de las recomendaciones hechas por la Institución a los poderes públicos para que adopten medidas legales y reglamentarias, tanto para regular la protección de los trabajadores como para prevenir y evitar el acoso.

Igualmente se constata un déficit en cuanto a los medios para acreditar claramente el acoso, y por esta razón el Síndic propone iniciar un estudio para conocer las competencias y los recursos actuales y, así, poder sugerir medidas concretas, como la creación de un protocolo para aplicar de manera más eficaz la actual normativa y, si se produce, impulsar alguna modificación de la normativa para tratar estos conflictos.

# PROYECCIÓN INSTITUCIONAL

## Jornadas conmemorativas del 20º aniversario de la Ley del Síndic de Greuges

El 13 de diciembre de 2004 se celebró en el Parlament de Catalunya un acto para conmemorar el 20º aniversario de la Ley 14/1984, de 20 de marzo, que regula el funcionamiento del Síndic.

El acto, que fue la primera de tres jornadas, consistió en una conferencia del expresidente de la Generalitat, Jordi Pujol, que habló del Síndic de Greuges y la defensa de los derechos en el autogobierno de Cataluña. Jordi Pujol valoró la repercusión del Síndic de Greuges en la defensa de los derechos en Cataluña y en el ejercicio del autogobierno durante los 20 años de vigencia de la Ley del Síndic. Durante el acto también se rindió homenaje a los titulares anteriores de la Institución, Frederic Rahola y Anton Cañellas, en reconocimiento de la tarea realizada.

### Los defensores autonómicos debaten sobre las competencias en la regulación de algunos servicios públicos, como la telefonía

La segunda jornada, celebrada los días 7 y 8 de junio de 2005 en el Parlament de Catalunya, estuvo centrada en los nuevos retos sociales y las posibles vías de intervención de los defensores. Con la participación de los defensores autonómicos españoles y de expertos en varias materias, las jornadas fueron marco de debate de los problemas de la inmigración, del envejecimiento de la población y de las nuevas formas de pobreza.

En la segunda jornada también se buscaron soluciones a nuevas realidades preocupantes, tales como la contaminación acústica y la regulación de empresas de servicios públicos (telefonía, electricidad, transporte, etc.). La tercera jornada, también en Barcelona, en



© Jordi Canyameres

septiembre de 2005, tendrá carácter internacional y tratará sobre la expansión de la institución del ombudsman y los diferentes modelos de actuación en Europa.

Participarán en ella los ombudsmen de Irlanda, Suecia, las regiones flamenca y valona de Bélgica, Holanda, Austria, Francia, Grecia, España, así como el Defensor del Pueblo Europeo, los defensores autonómicos y locales y el Síndic, Rafael Ribó.

El ex presidente de la Generalitat, Jordi Pujol, valoró la repercusión del Síndic en la defensa de los derechos de Cataluña durante los últimos 20 años

## Primera mesa redonda de los defensores del pueblo regionales europeos

Los días 2 y 3 de julio de 2004 tuvo lugar en Barcelona la primera Mesa Redonda de los Ombudsmen Regionales de Europa, organizada por el Comisario de los Derechos Humanos y el Congreso de Poderes Locales y Regionales del Consejo de Europa, junto con el Síndic de Greuges de Cataluña.

Ésta fue la primera vez que el Consejo de Europa organizaba un encuentro de ombuds-

Los defensores locales y el Síndic firmaron un acuerdo de colaboración en Manlleu para mejorar el servicio que ofrecen a las personas a través de una red conjunta



© Vall

man regionales de Europa. El objetivo era dar un impulso a las instituciones de los ombudsmen regionales, que por su proximidad a los ciudadanos son una importante herramienta de defensa de los derechos humanos. La mesa redonda también quiso crear sinergias en una colaboración en red que favorezca las funciones respectivas. El encuentro, que tuvo lugar en el recinto del Fórum Universal de las Culturas, reunió a los representantes de las oficinas de ombudsmen regionales venidos de toda Europa (España, Bélgica, Bosnia-Herzegovina, Serbia y Montenegro, Suiza, Italia, Reino Unido, Rusia, Austria y Alemania). Los defensores europeos trataron temas de interés articulados en tres bloques: las tareas y los medios de los ombudsmen regionales, el derecho a la vivienda y la defensa del derecho a un medio ambiente limpio y seguro.

### Convenio de colaboración con los síndics locales

El Síndic y el Ararteko, en la foto con el Lehendakari del gobierno vasco, Juan José Ibarretxe, establecieron proyectos de colaboración

El 20 de diciembre de 2004 el Síndic firmó en Manlleu un convenio de colaboración con defensores y síndics locales de Cataluña con la finalidad de garantizar el mejor servicio a



© Síndic

las personas que se dirigen a cualquiera de estas instituciones. El acuerdo se firmó con la mayoría de municipios de Cataluña que tienen esta figura: Amposta, Argentona, Badalona, Cambrils, Figueres, Girona, Granollers, Igualada, l'Escala, Lleida, Manlleu, Mataró, Mollet, Reus, Ripoll, Rubí, Sant Boi de Llobregat, Santa Coloma de Gramenet, Terrassa, Vilafranca del Penedès, Vilanova del Vallès y Vilanova i la Geltrú.

Gracias a este convenio, las personas que presenten una queja al Síndic de Greuges de Catalunya relativa a una Administración local que tenga síndic propio serán informadas de la posibilidad de presentarla ante el síndic o defensor local.

Asimismo, los defensores locales harán llegar al Síndic de Greuges de Catalunya las quejas que les hayan presentado y que hagan referencia a otras administraciones que no sean la local propia. En este caso, los síndics y defensores locales podrán incorporar un informe propio para colaborar en la tramitación de la queja.

### Jornadas de intercambio con el Ararteko vasco

Los días 14 y 15 de diciembre una delegación de la oficina del Síndic encabezada por el propio Síndic, Rafael Ribó, se desplazó a Vitoria para participar en unas jornadas de intercambio con el Ararteko (Defensor del Pueblo del País Vasco).

El objetivo de las jornadas era favorecer el intercambio de experiencias y conocimientos entre los miembros de las dos instituciones e iniciar líneas de colaboración en proyectos de interés común. El programa de las jornadas incluía seis talleres sobre administración general, servicios sociales, educación, vivienda, medio ambiente y consumo, seguridad pública y protección de datos personales, relación con los ciudadanos y pro-

yección exterior y organización interna de la institución y relaciones con el Parlament.

Además, el Síndic, acompañado por el Ararteko, hizo una visita oficial al Parlamento vasco y fue recibido por su presidente en aquel momento, Juan María Atutxa, y también celebró una reunión oficial con el lehendakari, Juan José Ibarretxe.

### Curso sobre el Síndic en la UAB

En el año 2004 se llevó a cabo la segunda edición del curso universitario "El Síndic de Greuges de Catalunya" en la Universitat Autònoma de Barcelona. La valoración positiva que tuvo la primera edición del curso, en el año 2003, hizo que ésta segunda estuviera abierta a todos los alumnos de esta universidad y no sólo a los de la Facultad de Derecho, tal y como se había hecho en el curso anterior.

Esta edición ha mantenido la configuración de crédito de libre elección, distribuido en 16 sesiones. Los profesores han sido profesionales diversos, profesores de la Universidad Autónoma y personal del equipo del Síndic. La visión diferente y complementaria del conocimiento que estas personas pueden tener permite facilitar a los alumnos una visión teórica y práctica.

### Órganos consultivos y de asesoramiento

El Síndic creó durante el año 2004 dos órganos consultivos con la finalidad de mejorar la tarea de la Institución.

#### Consell Social: organismo de consulta y propuesta

Integrado por personas que trabajan en el mundo de la exclusión social, el Consell Social es un organismo de consulta y pro-

puesta que se ha creado con la finalidad de tener contacto directo con la realidad social a partir de la percepción de las personas que tienen una visión directa y contrastada sobre esta problemática.

Entre sus funciones queremos destacar la de posicionarse sobre las pautas de comportamiento del Síndic, con respecto a la defensa de los derechos individuales y colectivos. También hace recomendaciones sobre políticas preventivas, da criterios básicos de nuevas propuestas normativas y propone la corrección de determinadas prácticas administrativas.

El Consell Social lo forman Josep M. Bastús, Joan Batlle, Salvador Busquets, Anna Gudiol, Teresa Losada, Carme Manich, Narcís Martí, Pepe Menéndez, Pilar Mercadé, Ismael Palacín, Benjamí Pamplona, Ignasi Parodi, Lourdes Perramon, Mercè Porrera, Eduard Sala y Marta Torras. La Síndica de Barcelona, Pilar Malla, también está invitada a todas las reuniones.

#### Consell d'Experts: comité de asesoramiento

Este comité se ha creado con la finalidad de tener contacto directo con personas conocedoras de la realidad social y del funcionamiento de la Administración pública.

El Consell d'Experts asesora al Síndic sobre directrices generales en la mejora de la actuación administrativa, prepara informes y estudios en las materias de competencia de la Institución, orienta y aconseja en la elaboración del informe anual y formula propuestas de mejora para fomentar el conocimiento del Síndic entre la sociedad.

El Consell d'Experts lo forman Xavier Bonal, Carme Borrell, Joaquim Casal, Jaume Curbet, Mercedes García Arán, Joaquim Giol, Carles Ramió, Aleix Ripol, Jordi Sánchez y Joan Subirats.

## PROGRAMA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

### Cooperación con los Balcanes

Desde el año 1999 el Síndic trabaja en proyectos de cooperación jurídica con diferentes países de los Balcanes, con el objetivo de contribuir a fortalecer el estado de derecho. Esta tarea de cooperación se ha concretado en el apoyo tanto a instituciones de ombudsman como a otros organismos de justicia, como la judicatura, la fiscalía y la abogacía de Bosnia-Herzegovina, de Serbia y Montenegro y, ocasionalmente, de Macedonia y Kosovo.

Hasta finales del año 2003, la mayor parte de las actividades de cooperación en la región balcánica se organizaron en el marco del llamado Programa Institucional de Cooperación, dirigido conjuntamente por el Síndic, el Defensor del Pueblo de España y el Colegio de Abogados de Madrid, y financiado mayoritariamente por la Agencia Española de Cooperación Internacional.

El compromiso adquirido con las instituciones de los Balcanes, así como las expectativas creadas a raíz de los buenos resultados de los proyectos iniciados, han motivado que el Síndic haya decidido continuar cooperando con estas instituciones, a pesar del fin del mencionado Programa Institucional de Cooperación.

#### Asistencia jurídica gratuita a varias ciudades de Serbia

En el mes de noviembre de 2004 se puso en marcha un proyecto para promover la asistencia jurídica gratuita a varias ciudades de Serbia. Los antecedentes de este proyecto se encuentran en un proyecto piloto del Programa Institucional de Cooperación, que tuvo como resultado la institucionalización de la asistencia jurídica gratuita en la ciudad de Nis.

El Síndic, Anton Cañellas, participó el 26 de abril de 2004, invitado por el Colegio de Abogados y el Ayuntamiento de aquella

población, en la presentación oficial del proyecto, que permite que todos los ciudadanos sin recursos económicos dispongan de asesoramiento jurídico y asistencia letrada ante los tribunales.

El proyecto actual, dirigido por el Síndic y cofinanciado por la Agencia Española de Cooperación, tiene como objetivo promover la instauración de la asistencia jurídica gratuita en toda la República Serbia. La idea es extender el modelo implantado en Nis y establecer las bases para el reconocimiento, en un futuro, de este modelo de asistencia jurídica gratuita en el ordenamiento jurídico.

Después de hacer un viaje a Serbia a finales de diciembre de 2004, para identificar los colegios de abogados y ayuntamientos que cumplieran los requisitos para poder participar en el proyecto, el Síndic ya ha firmado convenios con el Colegio de Abogados de Vojvodina (región autónoma de Serbia) y el Ayuntamiento de Pancevo, situado en la misma región de Vojvodina, así como con el Colegio de Abogados y el Ayuntamiento de Sabac.

#### El Síndic colabora en la creación del ombudsman de Serbia

Desde el año 2001, en el que se elaboró el primer proyecto de ley de un ombudsman en la antigua República Federal de Yugoslavia, el Síndic de Greuges ha colaborado con las instituciones de Serbia para ayudar a la creación de esta institución.

La colaboración del Síndic en la zona se ha materializado en varias visitas oficiales. El Síndic Rafael Ribó estuvo en Belgrado los días 28 y 29 de septiembre, invitado por el Pacto de Estabilidad en el Sureste de Europa, para participar como ponente en la conferencia titulada "El ombudsman en el sureste de Europa: fortaleciendo la cooperación internacional". Al acabar esta conferencia tuvo lugar una primera presentación de la

Ley del Ombudsman de Serbia delante de todos los participantes.

El 22 de noviembre, la adjunta, Laura Díez, participó en la mesa redonda "Reforma de la Administración Pública y Democratización de la Sociedad - La Ley del Ombudsman", que sirvió para presentar y discutir el proyecto de ley elaborado por el Ministerio de Administraciones Públicas de Serbia.

Aunque los expertos calificaron como bueno el proyecto de ley, éste también recibió críticas importantes. Por una parte, se cuestionó que se exigiera el agotamiento de todos los recursos administrativos y judiciales como requisito previo a la intervención del ombudsman. También se criticó que la elección del ombudsman en el parlamento se pueda hacer con una mayoría no cualificada.

La Organización para la Seguridad y Cooperación en Europa (OSCE) y el Síndic han diseñado un programa conjunto de apoyo a la futura institución, que se pondrá en marcha en cuanto se nombre el ombudsman serbio.

#### Turquía organiza una conferencia internacional para analizar el proyecto de ley para el establecimiento del ombudsman en el país

Los días 10 y 11 de diciembre, el Síndic Rafael Ribó participó, invitado por el ombudsman de Grecia y el Parlamento de Turquía, en la conferencia organizada en Estambul bajo el título de "El establecimiento de una institución de ombudsman". La ponencia tuvo como objetivo la discusión del proyecto de ley elaborado con este fin y la reflexión sobre varios aspectos del trabajo cotidiano de las instituciones de ombudsman.

El Síndic participó en la conferencia con sus homólogos de Austria, Francia, Irlanda, Grecia, Bélgica, Suecia, Estonia, Polonia, con el Defensor del Pueblo Europeo y con el

Comisario de los Derechos Humanos del Consejo de Europa. En su intervención, el Síndic indicó que era necesario definir el ámbito de competencias del ombudsman sin excluir ningún sector de actividad pública. También valoró positivamente la posibilidad de actuar de oficio y sugirió que la ley previera de forma expresa la función del ombudsman como mediador y promotor de reformas normativas.

#### Contribución a la consulta pública sobre la creación de la Agencia Europea de Derechos Fundamentales

Un comunicado de la Comisión Europea abrió en octubre de 2004 un periodo de consulta pública sobre cuestiones relativas al establecimiento de la Agencia Europea de Derechos Fundamentales. En el año 2005 la Comisión presentará una propuesta para la regulación de la Agencia, basada en las contribuciones hechas por las instituciones y organizaciones que han participado en la consulta.

El Síndic tomó parte en la consulta enviando un informe a la Comisión con varias consideraciones con respecto al mandato, las áreas de competencia material y geográfica, las funciones y la estructura de la Agencia, así como los mecanismos de diálogo con la sociedad civil y cooperación con otras instituciones de derechos humanos.

El Ombudsman de Vojvodina (región autónoma de Serbia) hizo una visita de estudio al Síndic para conocer el funcionamiento de la Institución



Síndic de Greuges de Catalunya  
Josep Anselm Clavé, 31  
08002 Barcelona  
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187  
sindic@sindic.org  
www.sindic.org



SÍNDIC

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES